



Når borgeren bliver til data ... fordufter den etiske fordring

Antczak, Helle; Birkholm, Klavs

Published in:
Uden for Nummer

Publication date:
2019

Document Version
Også kaldet Forlagets PDF

[Link to publication from Aalborg University](#)

Citation for published version (APA):

Antczak, H., & Birkholm, K. (2019). Når borgeren bliver til data ... fordufter den etiske fordring. *Uden for Nummer*, (39), 4-12. <https://socialraadgiverne.dk/wp-content/uploads/2019/11/39-UdenForNummer.pdf>

General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal -

Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us at vbn@aub.aau.dk providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

UDEN FOR NUMMER



NÅR BORGEREN BLIVER TIL DATA
FORDUFTER DEN ETISKE FORDRING

ALGORITMER I SOCIALFAGLIGE VURDERINGER
– EN UNDERSØGELSE AF SOCIALARBEJDERES
OPFATTELSE AF AT ANVENDE ALGORITMER
TIL VURDERING AF UNDERRETNINGER

SOCIALRÅDGIVERE OG FAGFORENINGER:
GRIB DOG REDNINGSKRANSEN!

“VI KAN IKKE TÆNKE NU”
– FLYGTNINGES SOCIALE NAVIGATIONER
I ET BEVÆGELIGT INTEGRATIONSLANDSKAB

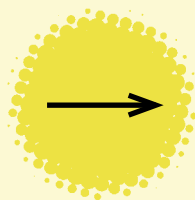
39

Når borgeren bliver til data fordufter den etiske fordring

AF HELLE ANTCHAK, LEKTOR OG KLAUS BIRKHOLM, DIREKTØR



Artiklen er en række reflekterede
iagttagelser om igangværende og
planlagte digitaliseringer af socialt
arbejde. For har vi nok fokus på
de etiske og faglige konsekvenser?
spørger forfatterne.



1. HVAD TALER VI EGENTLIG OM?

Danmark er i front, når det gælder digitalisering af den offentlige sektor, og regeringen bryster sig af, at vi ifølge FN's seneste måling indtager førstepladsen på området¹. Som en del af sammenhængsreformen satte Finansministeriet og Moderniseringsministeren i efteråret 2018 turbo på udviklingen og fik "hævet de politiske ambitioner" med en række satsninger, der skal give danskerne "digital service i verdensklasse" og skabe bedre og mere sammenhængende velfærdsløsninger til gavn for flere borgere². Til understøttelse af ambitionerne er der blandt andet etableret en ny investeringsfond med et volumen på 410 mio. kr. Fonden skal støtte udvikling og udbredelse af nye teknologier i kommuner og regioner i perioden 2018-2022.

For at muliggøre den intensiverede digitalisering og for at realisere en mere "tidssvarende og sammenhængende offentlig forvaltning"³, har et enigt folketing desuden indgået en aftale om *digitaliseringsklar lovgivning* – en aftale, som ifølge Finansministeriet skal levere store administrative gevinster og frigive 7.500.000 timer årligt i den offentlige sektor, timer "som i stedet kan bruges til kernevelfærd"⁴. Ifølge aftalen skal al ny lovgivning fremover vurderes i lyset af, om den understøtter digital kommunikation mellem borger og forvalt-

ning, muliggør automatisk sagsbehandling, understøtter brug af eksisterende offentlige datakilder etc.⁵.

Også det sociale område er naturligvis omfattet af den intensiverede offentlige digitalisering. Digitalisering af socialt arbejde har længe været på dagsordenen i landets kommuner, hvor der på livet løs eksperimenteres med softwareroboter og netrådgivning. Den nye investeringsfond og den ændrede praksis for lovgivning, så den bliver 'digitaliseringsklar', vil uden tvivl skabe meget mere digitalt socialt arbejde, og står det til magtfulde aktører i toppen af Digitaliseringsstyrelsen, skal sagsbehandlingen foregå på "ekstremt effektive digitale hovedveje", mens det kun er "på bivejene, at du måske møder et menneske"⁶.

Men hvor politikudviklingen på landsplan og lokalt buldrer derudaf, halter debatten om de faglige og etiske konsekvenser bagefter. I skrivende stund har Dansk Socialrådgiverforening endnu ikke nogen formuleret strategi på området, og de store hovedforbund forholder sig kun til problemstillingerne på et meget overordnet plan⁷. Vi savner desuden at se forskning, der forholder sig specifikt til digitalisering af det sociale arbejde, ligesom indholdet i uddannelsen til socialrådgiver slet ikke er på omgangshøjde med de store konsekvenser, digitaliseringen har for borgere og profession, både aktuelt og på længere sigt.

Hvis vi tager udgangspunkt i en figur, mange socialrådgivere genkender fra typologiske fremstillinger af socialt arbejde, bliver det klart, at *digitaliseringen omfatter hele det sociale arbejdes kontinuum*.



Figur 1: Det social arbejdes kontinuum⁸.

1) På området for *forebyggelse og tidlige indsatser* forventer centrale aktører som KL og flere kommuners udviklingsansvarlige, at samkøring af data om en familie eller en enkelt borger fra forskellige registre kan hjælpe med på et tidligt tidspunkt at udpege f.eks. de børn og unge, de ledige eller de sygemeldte, der har brug for en særlig bevågenhed og eventuelt en ekstra indsats fra familieafdelingens eller jobcentrets side. Det forventes også, at systemer, der kan kombinere borgernes data med data fra andre borgere, vil kunne forudsige, hvordan det vil gå disse mennesker og komme med forslag til hvilke indsatser, der bedst kan afhjælpe problemerne⁹. Det kaldes prediktion. Meget udbatteret var den såkaldte Gladsaxemodel, hvor en algoritme potentielt skulle udpege børn, der havde brug for socialrådgivers bevågenhed, endnu før andre professionelle havde spottet barnets problemer og særlige behov. Denne model er aktuelt opgivet på grund af usikkerhed om dens lovlighed.

2) Det vrir i disse år med eksempler på *rådgivning* i nye, såkaldt digitaliserede former. Flere kommuner har tilbud til borgere, der ønsker hjælp til alkoholafvænning, og den har de nu mulighed for at få online via kommunens hjemmeside. Her kan de chatte med det lokale behandlingscenters alkoholbehandlere, der står klar bag skærmen med rådgivning¹⁰. Ikke mindst unge har i dag masser af muligheder for at få anonym, netbaseret rådgivning hos deres kommune eller hos landsdækkende organisationer, der hjælper unge med råd om ensomhed, vold, misbrug eller psykiske problemer¹¹.

3) En lang række *sagsbehandlingsprocesser* på det sociale område er i dag digitaliserede. Ansøgninger i forbindelse med merudgifter til børn eller voksne med nedsat funktions- evne, ansøgninger om enkeltydelser, uddannelseshjælp eller integrationsydelser foregår primært på kommunale selvbetjeningsplatforme ved hjælp af NemID, upload af dokumentation og digital underskrift, ligesom vejledning og oplysning om rettigheder foregår via tekster på kommunens hjemmeside. Flere kommuner har desuden implementeret RPA-teknologi (Robotics Process Automation) til understøttelse af sagsbehandlingsprocesser i forbindelse med f.eks. aktindsigt eller partshøring¹². På længere sigt forventer KL, at algoritmisk styrede sagsbehandlingssystemer ikke kun skal understøtte sagsbehandlingen, men også selv skal kunne træffe afgørelser på baggrund af borgerens oplysninger¹³.

4) *Behandling* i digitale former vinder frem. Det er i dag muligt at få behandling for diverse psykiske lidelser ved hjælp af Internetpsykiatrien¹⁴. Virtual reality (VR) vinder indpas i socialpædagogiske indsatser for udsatte borgere, f.eks. i Rudersdal Kommune, hvor ledige borgere med social angst ved hjælp af skærmbriller og videooptagelser støttes til at komme i aktivering¹⁵. Det kan desuden forventes, at VR-programmer på sigt vil blive brugt i behandling af voldsdømte i kriminalforsorgen, ligesom VR menes at have potentiale i arbejdet med at øge familieplejeres empatiske indlevelen i udsatte børns oplevelser¹⁶. I tilfælde med udsatte familier eller meget unge mødre, hvor myndighederne eller forældrene selv er i tvivl om forældreevnen i forhold til et kommende barn, kan forældrene træne med en babyrobot, så de får en (tilnærmet) realistisk oplevelse af, hvad det vil sige at leve med et spædbarn døgnet rundt¹⁷.

5) Digitalisering finder også indpas i *omsorgsorienterede indsatser* som socialpædagogisk bistand til voksne med nedsat psykisk eller fysisk funktionsevne. Mange kommuner er gået over til virtuel bostøtte. Borgeren 'får besøg' af sin kontaktperson eller mentor derhjemme, men det foregår via web-cam på PC eller tablet, hvor de to deltagere kan se og høre hinanden, men ikke give hånd og drikke kaffe¹⁸. Et ef-



HELLE ANTCAK

er lektor, socialrådgiver og Master i udsatte børn og unge. Ansat ved socialrådgiveruddannelsen på Københavns Professionshøjskole. Forsknings- og undervisningsaktiviteter indenfor socialt arbejde med udsatte børn, unge og familier på grunduddannelses- og efteruddannelsesniveau – med et særligt fokus på kommunikation og myndighedssamtaler.

Lærebøger: *Socialrådgivning og socialt arbejde: En grundbog*. (m. Posborg og Nørrelykke, 2016). *Socialt arbejde i et globaliseret samfund*. (m/ Johansen, 2015).
hean@kp.dk



KLAVS BIRKHOLM

er direktør for Tænk tanken Teknoetik (teknoetik.org). Adjungeret lektor ved Tekno-antropologi, AAU. Tidligere (2003-11) medlem af Det Ethiske Råd.

Seneste bøger: *Politiske smuler. Essays* (2018). *De skjulte algoritmer. Teknoantropologiske perspektiver* (m/ Niels Frølich, 2018). *Efter Mennesket. På vej mod homo artefakt* (2016).
birkholm@teknoetik.or

terhånden velkendt eksempel på digitaliseret omsorg er sælen Paro, som anvendes i plejen af demente.

Mange af disse metoder og teknologier kan give brugerne af sociale ydelser nye muligheder, og de kan supplere eller ligefrem kvalificere det sociale arbejde med udsatte borgere. Men andre af de nye, digitale former er problematiske, og rejser en lang række etiske og faglige spørgsmål, som der hidtil er arbejdet alt for lidt med.

2. TEKNOLOGIEN OG DENS BEGREBER

Den computerteknologiske udvikling har, siden de første mikroprocessorer kom i produktion i 1971, været præget af en uophørlig acceleration. For overblikkets skyld beskrives denne eksplosive udvikling ofte som ”bølger” eller ligefrem ”epoker”¹⁹. Og her er der god grund til at regne opkomsten af Big Data som en afgørende milepæl. Big Data sætter skel mellem før og efter, fordi fænomenet etablerer et helt nyt paradigme for datahåndtering – et paradigme kendetegnet ved to store omvæltninger:

(1) For det første er processorkraften nu blevet så stor, at der åbnes mulighed for hurtig – endda ekstrem hurtig – søgning efter relevant information i helt usorterede datamasser. Det er nyt. Før omkring 2010 var det altafgørende, at data på forhånd var systematiserede og katalogiserede, hvis de skulle anvendes til at finde nye, relevante sammenhænge. Titusindvis af mennesker – arkivarer, bibliotekarer, laboranter og mange andre professioner – var beskæftiget med at registrere data i vidt forskellige sektorer af samfundslivet. Kun således kunne de oplagrede informationer genfindes. Alternativt skulle der være tale om forholdsvist små datamængder. Nu er alle disse grænser for informationssøgning blæst omkuld.

(2) For det andet er de sammenhænge, der nu findes frem – og vurderes som relevante – altid at forstå som korrelationer, ikke årsagssammenhænge. Det klassiske eksempel er sammenfaldet mellem bestemte Google-søgninger og udbredelsen af influenzaepidemier – første gang opdaget i forbindelse med H1N1-udbruddet i 2009²⁰. Korrelationer er statistiske sammenfald, som ikke forklares.

Følgervirkningen af Big Data-gennembruddet har derfor også været, at interessen for de til grund liggende årsager på få år er reduceret drastisk, ja næsten forsvundet, både politisk, administrativt og desværre også i forskningen²¹.

Få har beskrevet dette paradigmeskifte bedre end den tidligere redaktør for WIRED, Chris Anderson: ”Ud med alle teorier ... fra lingvistik til sociologi. Glem taxonomi, ontologi og psykologi. Hvem aner, hvorfor folk gør, hvad

de gør? Pointen er, at de gør det, og vi kan spore det og måle det med hidtil uhørt sikkerhed. Med tilstrækkelige datamængder kan tallene tale for sig selv”²².

Viden er nu ikke længere et spørgsmål om at begribe – at forstå og kunne forklare årsagssammenhængen. Viden er forvandlet til addition og ophobning. Det er essensen af Big Data. De tidligste teorier om dette fænomen går helt tilbage til 2001²³, men det reelle teknologiske gennemslag finder først sted omkring ti år senere.

Med det nye paradigme følger (som det er karakteristisk for ethvert paradigmeskifte²⁴) en række nye begreber, plus umænelige omtolkninger af gamle begreber. Den nye sprogbrug har medført nogle uheldige misvisninger, som vi for klarhedens skyld gerne vil rydde op i. Vi taler om ”digitalisering”, om ”algoritmer”, om ”kunstig intelligens”, om ”disruption” m.m. uden klare forestillinger om, hvad disse udtryk dækker over.

”Big Data-hjulet” kan illustrere dette (se figur 2)²⁵. Den megen hype, der ledsager Big Data paradigmet, har bidraget til at filtrere begreberne godt og grundigt ind i hinanden. Men det mest besynderlige er, at under det nye paradigme betyder ”digitalisering” ikke længere digitalisering, ”algoritme” betyder ikke længere algoritme, ”AI” betyder ikke kunstig intelligens, og ”disruption” betyder kun delvis ødelæggelse!

En ejendommelig datalogisk sprogforbistring har holdt sit indtog i en faglig sammenhæng, der spiller en helt central rolle i samfundsudviklingen i dag. I det forskudte sprog er ”digitalisering” blevet et nyord for automatisering, ”algoritme” et nyord for en it-programmeret opskrift, ”AI” et nyord for meget stor datakraft og ”disruption” et nyord for legaliseret hacking.

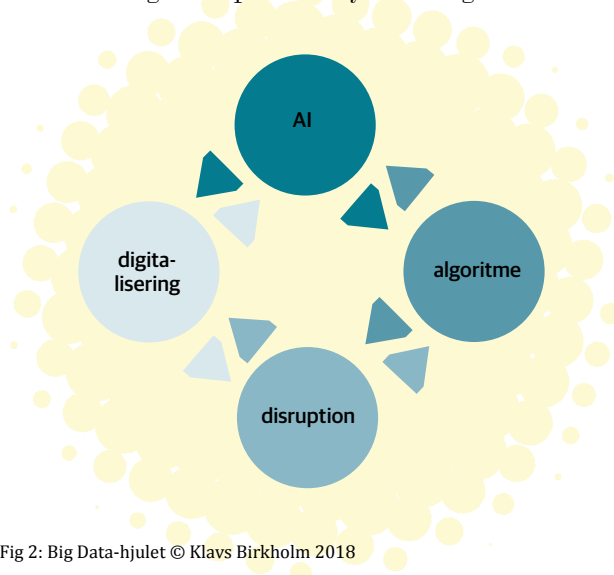


Fig 2: Big Data-hjulet © Klavs Birkholm 2018

“Men hvor politikudviklingen på landsplan og lokalt buldrer derudaf, halter debatten om de faglige og etiske konsekvenser bagefter”

DIGITALISERING: Hvad ordet oprindelig betyder – og indtil omkring 2008-10 *kun* kunne betyde i enhver offentlig debat – er opbevaring af information i talform, herunder transformation af allerede opbevarede informationer til talformat. Det kunne være lyde, billeder, stemmer, bøger, håndskrifter og meget andet. Vi talte f.eks. om digitalisering af Søren Kierkegaards samlede værker og om digitalisering af DR's lydarkiv.

Men når man i dag læser i avisen eller hører om ”digitalisering” i debatter og ved konferencer, er betydningen næsten altid en anden, nemlig at transformere funktioner, der tidligere har været udført af mennesker, til computerbaserede (kaldet ”digitale”), automatiserede processer. I denne nye betydning taler vi f.eks. om ”digitale betalingsformer” og om ”digital kommunikation” med myndighederne.

Den første betydning er som nævnt den oprindelige; den anden er kommet til i løbet af de seneste ti år og bliver nu mere og mere fremtrædende. Det kan man også aflæse som bevægelsen fra en *informationskultur* (ca. 1990-2010) til en *automatiseringskultur*, hvor ”algoritmer” får en central rolle.

ALGORITME: Her er tale om et fænomen, som er mindst 2200 år ældre end computeren! En algoritme er en regneforskrift. F.eks. forskriften for, hvordan man finder den største fælles divisor for to hele tal, eller forskriften for, hvordan man kan addere mangede tal.

En computer er en regnemaskine og kan kun behandle information i form af tal. Ønsker man, at computeren skal håndtere kvaliteter som smuk/grim, rask/syg, sund/usund, god/ond, stabil/labil, kø-kørsel/flydende trafik, må man derfor på en eller anden måde tillægge disse kvaliteter talværdi. Hvilket selvsagt aldrig kan gøres uden skøn og misvisninger.

Skal computeren foretage et matematisk regnestykke, som f.eks. at beregne, hvilken indflydelse Jupiters gravitation har på Saturns bevægelse omkring solen, kan algorit-

mer gøre god fyldest. Men den slags regnestykker er ikke det dominerende i nutidens automatiserede applikationer som stemmegenkendelse eller smart trafikregulering. Her indgår computersoftware, som i misforstået daglig tale ofte kaldes en ”algoritme”, skønt der *ikke* er tale om en regneforskrift⁹⁶, men *et program*, der fastlægger, hvilke operationer computeren skal eksekvere, i hvilken rækkefølge osv. Ofte er denne proces præget af mange iterationer, hvilket giver den en vis, overfladisk lighed med matematiske algoritmer – men andre hyppige operatorer er *gå til*, *spring til* og *hvis/så*. Så selv om nogle bruger udtrykket ”opskrifter”, er der unægtelig tale om mere komplekse opskrifter end en simpel madopskrift. Facebooks newsfeed-algoritme er et program på mere end 50 millioner linjer kildetekst.

Den afgørende forskel mellem den oprindelige algoritme og Big Data paradigmets ’algoritme’ kan også sammenfattes således: Den matematiske algoritme er universel, den gælder til enhver tid. Uanset hvor i verdenshistorien, man befinder sig – Persien i 900-tallet, Frankrig i 1600-tallet, Californien i 2000-tallet – vil regneforskriften altid nå frem til det samme resultat, som er det eneste, sande resultat. Maskinens program er derimod langt fra universelt; det er præget af menneskelige antagelser og kulturelle fordomme – af hele den kontekst, som ”algoritmen” er skrevet i. Resultatet modsvarer de menneskelige antagelser, der har spurgt.

AI (ARTIFICIAL INTELLIGENCE): Der findes et dansk plejehjem, hvor beboeren i en lejlighed blot skal sige ”Kamertjener!” – og straks aktiveres al automatik i hans lejlighed: ”Vindue op!”, så åbner vinduet. ”Åbn garderobeskab!”, og det sker. ”Bøjlestang ned!”, osv. På konferencer om såkaldt velfærdsteknologi omtales den slags som ”det intelligente plejehjem”. Og det forstår man jo godt, for det er imponerende, hvad teknologien formår. Problemet opstår bare, hvis man forledes til at opfatte de mange styreprogrammer

og deres samspil som handlinger udført af et tænkende væsen.

Det er ikke overraskende, hvis ingeniører, der arbejder med alle den slags teknologier, begejstres over alt det, der efterhånden kan lade sig gøre. En bil, der selv ved, når farten skal sættes ned, også i tilfælde hvor skiltningen er mangelfuld. Det er jo på ingen måde et udtryk for, at bilen nu er blevet et tænkende væsen, en intelligent bevidsthed. En robot, der kan tage imod instrukser fra sin "herre". Men den er jo heller ikke med et blevet et levende menneske.

Det er da også kun de allerfærreste ingeniører, der her i Danmark arbejder med velfærdsteknologier og såkaldt "smart" transportteknologi, der selv falder for den slags illusioner. Langt de fleste danske teknologer anerkender, hvad hjerneforskere som Anil Seth udtrykker således: "Vi er biologiske dyr i kød og blod, hvis bevidsthed på alle niveauer skabes af de biologiske mekanismer, der holder os i live. At gøre computerne mere avancerede, gør dem ikke bevidste eller følende"²⁷.

Alligevel er det lykkedes Silicon Valley-guruer som Elon Musk og Ray Kurzweil at oppiske en form for mediehysteri med sensationelle slaglinjer om, at AI i løbet af kort tid vil udmanøvrere eller overtage kontrol over menneskeheden, og at dette udgør vores allerstørste fremtidsrussel. Ray Kurzweil er af Google indsat som leder af *Singularity University* – en slags højteknologisk udgave af Scientology, tilsat en dosis Moon-bevægelse. Det kalder sig formelt et "universitet", men er i realiteten en slags konsulenttjeneste, der forsøger at sælge Silicon Valleys mest nyreligiøse fremtidsfantasier, blandt andet til Danmark²⁸.

DISRUPTION: Mens "kunstig intelligens" er den mest hype-de af de fire planeter i vores BD-solsystem, er "disruption" det sted, man finder nøglen til en dybere forståelse af, hvad og hvor meget der er på færde i den nye automatiseringskultur. Her er ringen, der får næsten alle i både it- og forskningsverdenen til at danse.

Allerede navnet er besynderligt. "Disruption" er en anglicisme, der bogstaveligt betyder afbrydelse af en proces eller ødelæggelse af en ellers stabil ligevægt²⁹. I Silicon Valley-ideologiens nysprog søges "disruption" imidlertid associeret til forestillingen om "kreativ destruktion", der især forbindes med den østrigske økonom Joseph Schumpeter, som havde hentet det hos Karl Marx. Begrebet henviser til, hvordan ødelæggelse af et forældet kapitalapparat (f.eks. gennem krig) åbner mulighed for en ny cyklus af dynamisk (innovativ) akkumulation.

Men når det drejer sig om BD-hjulets "disruption", er

der netop ikke tale om ødelæggelse af et produktionsapparat, tværtimod. Det er tale om, at en "algoritmisk" teknologi udnyttes til at overtage en bestemt forretning. Den hidtidige forretningsproces "disruptes", så forretningen kan skifte hænder uden betaling til den gamle ejer.

Efterhånden har vi lært, at hvis man vil finde eksempler på "disruption", skal man først lede efter digitale tjenester, som tilbydes gratis eller næsten gratis – Google, Facebook, Apple, Uber, AirBnB, YouTube, Spotify, etc. Når disse virksomheder har en tendens til at opvise overskud ud over det almindelige – ja, eksorbitante overskud – må der jo findes en kilde et eller andet sted. Kilden er *ikke* "tigerspringet" til en overlegen teknologi, som det ofte naivt fremstilles. Kilden er udnyttelse af teknologien til appropriation af en allerede eksisterende forretning, ikke mindst gennem *appropriation af data*: virksomheden overtager uden videre ejerskabet til en stor mængde data, som dens "algoritmer" herefter anvender som råstof, hvorved indtjeningen kan omdirigeres til en helt ny destination.

Opdagelsen af, at man kunne lave enorme profitter på approprierede data udløste i automatiseringskulturens første år en sand guldgraverstemning i it-brancherne og i forskningsmiljøer. I et noget idylliserende sprog talte man pænt om "data mining" (en pudsigt analogi til guldgravertiden). Evgeny Morozov er mere præcis, når han nu taler om *data ekstraktivisme*³⁰, og Shoshana Zuboff måske endnu mere præcis, når hun taler om *overvågningskapitalisme*³¹.

Denne nye økonomiske bevægelsesform, skriver Zuboff, bygger på, at nogen "gør krav på menneskelige erfaringer som frit foreliggende råmateriale, der kan anvendes til en skjult kommerciel praksis bestående af ekstraktion, prediktion og salg". Når Zuboff skriver "erfaringer" og ikke data, henviser hun til kerneprocessen i data-udnyttelsen. Google var de første i verden til at opdage (omkring 2002), at deres massive mængder af data om hver eneste brugers browsing-historik ikke kun fortalte en historie om, hvilke interesser hver enkelt bruger har, og hvor målrettet reklame derfor med fordel kan rettes hen, men også en historie om hver enkelt brugers adfærd og endda om den fortløbende udvikling i brugerens adfærd. Adfærdspsykologi kom i meget høj kurs, for med de mange erfaringsdata mente – og mener man fremdeles – at brugernes handlinger kan forudsiges. Og mere end det: de kan korrigeres, *nudges* som det hedder, i bestemte retninger³².

Siden den opdagelse, har der udviklet sig et marked i *adfærds-futures*, som på ganske kort tid er blevet mere dominerende i den samlede økonomi end f.eks. finansielle futures. Google's nye forretningsmodel, der altså baseres på bruger-

nes erfaringer og på adfærds-forudsigelse, blev i første omgang (2008) efterfulgt af Facebook, og siden er den blevet overtaget af stort set alle de kendte og mindre kendte High Tech giganter.

Kort sagt: Disruption er en etisk tvivlsom forretningsmodel, som er opstået i Silicon Valley på det private marked, men som statslige og kommunale myndigheder nu er i færd med at integrere i offentlige forvaltninger. Forudsætningen er også her appropriation af data – borgerdata – der fodres ind i de mere og mere avancerede “algoritmer”, som arbejder skjult i de automatiserede sagsbehandlingssystemer.

3. INTENTIONERNE BAG DEN SOCIALPOLITISKE DIGITALISERING

Det forekommer gådefuldt, hvorfor Danmark har omfavnet Silicon Valleys disruptions-korstog helt anderledes positivt end andre europæiske lande som Sverige, Tyskland og Frankrig³³. En del af forklaringen, men langt fra den vigtigste, kan findes hos *Boston Consultancy Group* – det konsulentbureau, hvis anbefalinger i 2005 banede vej for den radikale skattereform, der siden har kostet statskassen milliarder og åbnet flere ladeporte for lyssky skattemanipulation. Ti år senere købte Google og Singularity University det samme konsulentbureau til at friste Dansk Industri, regeringen og centraladministrationen med rapporten *Digitizing Denmark*³⁴, der hævder, at Danmark kan vinde 150.000 nye fuldtidsjob og få BNP til at stige med 200 mia. kr. (en stigning i vækstraten på 83 procent), hvis blot vi skynder os at implementere det digitale indre marked og at omfavne Industri 4.0, Internet of Things og avanceret robotteknologi. Ved præsentationen (i august 2016) af denne mirakeludsigst bukkede og nejede den daværende regering endnu engang og nedsatte straks sit besynderlige “disruptionsråd”³⁵.

Men hvorfor? Lod Lars Løkke Rasmussen og Anders Samuelsen sig simpelthen forblænde af techgiganterens lobbyisme? Eller findes der også andre, mere strukturelle årsagssammenhænge bag de danske myndigheders opskruede digitaliseringstempo?

ET NYT STYRINGSPARADIGME: En måske mere væsentlig forklaring kan søges i de senere års ændrede opfattelse af ledelse i offentlige (og private) organisationer. I begyndelsen af det 21. århundrede stod det mere og mere klart, at bølgen af New Public Management (NPM) omlægninger, der havde stået på siden 1980'erne, havde haft en række ødelæggende konsekvenser: uhensigtsmæssig fragmentering af arbejdsplanlægning, tilsidesættelse af professionelt engagement til fordel for økonomiske incitamenter, uhammet vækst i nye bureaukrati-

er, betydelige administrative fordyrelser etc.³⁶. Et nyt “quasi paradigme” begyndte at vinde frem, nemlig Digital Era Governance (DEG). De førende forskere på området, Helen Margetts og Patrick Dunleavy taler i dag allerede om en “anden bølge” (DEG2) inden for dette nye “quasi paradigme”³⁷.

Et afgørende element i DEG2 er udnyttelsen af internet-baserede teknologier, webtjenester og sociale medier, blandt andet til at oprette en mere direkte kontakt mellem borger og myndighed og til at give borgeren mulighed for i højere grad at kunne henvende sig et enkelt sted (kaldet “needs-based holism”). Med en sådan teknologi kan man nemlig spare en række overflødige kontrolbureaukratier og fordyrende mellemlag, ligesom man kan gøre borgeren mere selv-ansvarlig for sin egen sag (kaldet “isokratisk administration”).

Som Margetts og Dunleavy påpeger, rummer denne ændring på én og samme tid en centraliserende og en decentraliserende tendens. Sagsbehandlere har nu langt mere umiddelbar adgang til en mangfoldighed af viden og informationer, hvilket giver dem større mulighed for at træffe selvstændige beslutninger. Men topledelsen har samtidig mulighed for at følge alle datastrømme i realtid og kan således langt lettere kontrollere en meget stor del af organisationen. Samtidig har den hastigt voksende dataæktivism og forretningsgørelse af databaser og sociale medier øget det ydre og det økonomiske pres for denne anden bølge (DEG2) af digitale transformationer indenfor offentlig administration³⁸ – hvilket uundgåeligt fører til *en højere integration mellem offentlige myndigheder og private leverandører af “digitale løsninger”*.

I dansk sammenhæng er den tilsvarende type ledelsesomlægninger blevet undersøgt etnografisk af Anja Svejgaard Pors, som især har fokuseret på den ændrede opgavefordeling og de nye roller for ‘frontlinje-medarbejderen’ i den kommunale borgerservice³⁹. Som Pors skriver, er denne medarbejder ikke længere en socialfaglig sagsbehandler, men en slags “guide”, der skal motivere og direkte *nudge* borgeren til isokrati. Medarbejderen skal “give en salgstale” for de digitale løsninger. Det er hans eller hendes opgave: at “huske at sælge op”. Således at biblioteker og andre servicesteder, hvor borgere med et ærinde til myndighederne nu finder på at møde frem, forvandles til et “læringsrum”, hvor den kommunale medarbejder bliver “forandringsagent”⁴⁰.

Fælles for Margetts, Dunleavy og Pors er, at de iagttager en vision om helt eller delvis forsvinden af det fysisk-sanselige møde mellem borger og sagsbehandler.

SOCIAL KONTROL: Uden for Danmark kan erfaringer med digital håndtering af menneskelig omsorg især hentes fra

“Hverken algoritmen eller socialforskningen er i stand til at indfange den komplekse kontekst, der er knyttet til Amalies og hendes forældres samlede sociale miljø”

Storbritannien og USA. Det hænger formentlig sammen med den betragtelige filosofiske og etiske tradition for empirisme og utilitarisme i angelsaksisk sprogområde. Mål og vægt, også i mellemmenneskelige anliggender, spiller en langt større rolle her. Det er også i USA og Storbritannien, at både neoliberalismen og DEG har sin oprindelse. Evalueringer, standarder og audits tæller i angelsaksisk kultur som yderst brugbare redskaber⁴¹.

I en skelsættende bog om denne artikels emne, *Automating Inequality*⁴² beskriver Virginia Eubanks ligefrem, hvordan den algoritmiske sagsbehandling i en række amerikanske stater har rødder tilbage i kontrolsystemer fra slutningen af 1960'erne, altså fra it-systemernes allertidligste år. Pointen er væsentlig, fordi den underbygger en indsigt, som ofte er fraværende i debatten om nye teknologier: at de er *designet* af mennesker (organisationer og virksomheder), med vægt på ganske bestemte funktioner. De er ikke bare faldet ned fra himlen.

Funktionerne er i de amerikanske tilfælde mest af alt: kontrol. I de samme år, som bevægelsen for nationale velfærdsrettigheder kæmpede for – og fik gennemført – et princip om ensartet, lige adgang til offentlige hjælpeydelser, voksede den politiske modvilje imod velfærdsstatslige reguleringer (delvis i sammenhæng med 70'ernes økonomiske recession). Derfor kunne forvaltningsbureaukratiet introducere massiv administrativ teknologi med det formål at sikre mod misbrug og uberettigede ydelser.

Automating Equality er en tour de force gennem en række rørende og forførende menneskelige eksempler på, hvad der kan ske, når algoritmerne styrer den socialpolitiske indsats. Samtidig leverer Eubanks en tredje forklaringsmulighed, når det drejer sig om at forstå den aktuelle digitaliseringsiver. Ikke Singularity-kultens lobbyisme, ikke et nyt offentligt ledelsesparadigme, men selve teknologiens *raison d'être*: Computerindustriens algoritmer er *udviklet som svar på en eftersspørgsel efter social kontrol*, mens alle andre anvendelser er biprodukter.

4. DIGITALISERINGENS KONSEKVENSER FOR DET SOCIALFAGLIGE SKØN

En af de mest magtfulde aktører på det sociale område i Danmark, Kommunernes Landsforening, fremlægger i rapporten ”Kommunernes digitale fremtid” følgende overvejelse:

”Kommunerne kommer til at skulle diskutere, i hvor høj grad sagsbehandling i forhold til f.eks. Serviceloven skal automatiseres. I mange tilfælde er digitale assistenter bedre til at trække store mængder data ud af forskellige systemer og forholde disse data til en række opstillede kriterier”⁴³.

Udsagnet er på flere måder bemærkelsesværdigt:

1) At sammenholde faktuelle forhold i en borgers sag med faglige eller retslige kriterier inden for servicelovens område, regnes normalt for at være en central del af en individuel sagsbehandling. Og det har bestemt ikke noget med “store mængder data” at gøre. Det har derimod noget at gøre med at opnå indsigt i de komplekse sociale, psykologiske og familiemæssige vilkår, der tilsammen konstituerer borgerens livssituation – og at sætte dem i relation til de retslige rammebetingelser.

2) Hovedparten af den hjælp, man som borger kan få adgang til via Serviceloven, tildeles ud fra elastiske og ikke faste kriterier – f.eks. kriteriet ’behov for særlig støtte’ eller ’betydelig nedsat funktionsevne’; det indebærer, at der skal foretages en fagligt funderet vurdering, et jugement⁴⁴.

3) Det er endvidere højst bemærkelsesværdigt, at KL’s analyse er udarbejdet og formuleret af konsulentfirmaet Da-

reDisrupt. KL har brugt 730.000 kroner på rapporten, hvor DareDisrupt blandt andet roser det skandaleramte og nu likviderede *Cambridge Analytica* for sit arbejde med dataanalyser og kunstig intelligens under valgkampagner for blandt andet Donald Trump og Brexit. Rapporten foreslår, at metoderne fra Cambridge Analytica skal spredes i fremtidens Danmark!⁴⁵

Alt dette er meget luftigt. Fortalerne for automatisering på det sociale område lover effektiviseringer, færre fejl i sagsbehandlingsprocesserne og styrkelse af borgernes retssikkerhed. Hvorvidt disse løfter – eller bare et af dem – vil kunne opfyldes, er mere end tvivlsomt⁴⁶. Værre er imidlertid, at de samme fortalere stort set aldrig forholder sig til, hvad der sker med det socialfaglige skøn, hvis store dele af sagsbehandlingsprocessen digitaliseres.

NÅR BORGEREN HENVENDER SIG: Skønnet kommer i spil, allerede når borgeren henvender sig og søger om hjælp. Eller når andre henvender sig – som f.eks. skolelæreren, der har mistanke om at et barns hverdag er præget af omsorgssvigt; en ung, der bor på gaden og ikke kan holde det ud mere; eller et forældrepar, der søger om dækning for tabt arbejdsfortjeneste, fordi de ønsker at passe deres handicappede barn derhjemme. Socialrådgiveren skal i denne tidlige fase af et muligt sagsforløb skønne om en række forhold som: Hvor alvorlig ser situationen ud til at være? Kræves der handling her og nu? Som følge af kommunens almene rådgivningsforpligtelse skal socialrådgiveren også foretage et skøn af, om det er relevant at henvise borgeren til andre myndigheder eller organisationer, og om det umiddelbart virker, som om borgeren har behov for hjælp til andet og mere end det, vedkommende henvender sig om⁴⁷.

Som en konsekvens af den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi for 2016-2020⁴⁸ gælder det allerede i dag, at man som borger i mange tilfælde skal henvende sig til kommunen om sit problem eller sit behov via *selvbetjeningsplatforme*, hvor der kan søges om hjælp til eksempelvis merudgifter til børn eller voksne med nedsat funktionsevne, enkelttydelser eller kontanthjælp⁴⁹. På selvbetjeningsplatformen finder man som borger også vejledning og oplysning om rettigheder i relation til de pågældende ydelser. Det er, ifølge den fællesoffentlige referencearkitektur for selvbetjening, hensigten fremover at ”gøre det muligt at øge automatiseringsgraden, så en større del af processen – og på nogle områder hele processen – kan gennemføres uden at involvere en sagsbehandler og derved evt. resultere i straksafgørelser”, hvilket angiveligt vil føre til ”større brugertilfredshed og til en større effektivitet i den samlede opgaveløsning”⁵⁰. Sagsbehandling i relation til service-

lovens målgrupper – udsatte børn, unge og voksne – er også omfattet af denne hensigt, jævnfør det ovenstående citat fra KL’s visionsdokument om Kommunernes digitale fremtid.

En sådan udvikling vil reducere muligheden for på et tidligt tidspunkt i en sags forløb at foretage et socialfagligt skøn af borgerens behov for hjælp og give relevant rådgivning i den forbindelse. Et konkret eksempel fra en sag i Københavns Kommune viser, hvorfor det er problematisk: En nybagt mor henvendte sig i socialforvaltningens familieafdeling og søgte om en enkelttydelse. Hun havde lagt ud for betaling af en privat jordemoder, der havde bistået hende ved en hjemmefødsel, og nu ville hun høre, om hun kunne få refunderet pengene. Da hjælp til fødsel af et barn hører under sundhedsområdet og ikke under serviceloven, var der ikke grundlag for at familieafdelingen kunne imødekomme ansøgningen. Hvis denne mor skulle have ansøgt via en selvbetjeningsplatform, var det derfor blevet et klart afslag. Platformen ville nemlig ikke have opdaget, at hun havde taget bussen op til kontoret med barnet i en gammel sportstaske; at hendes adfærd var lidt påfaldende, og at barnet var sultent og ikke havde overtøj på, selvom det var vinter. Med andre ord, at der var brug for hjælp til andet og meget mere end det, hendes henvendelse til forvaltningen drejede sig om. En hjælp, hun og barnet naturligvis fik, fordi hun mødte en fagprofessionel og ikke en maskine.

UNDERSØGELSE OG ANALYSE: Hvad angår den helt centrale del af sagsbehandlingen, som består af mere systematisk undersøgelse og analyse af borgerens situation og en handleplan i forlængelse heraf, har digitale systemer som DUBU (Digitalisering – udsatte børn og unge) og DHUV (Digitalisering af handicap og udsatte voksne-området) været i brug i flere år – med blandet succes⁵¹. DHUV er p.t. i en udviklingsfase, hvor Socialstyrelsen samarbejder med KL om at integrere KL’s projekt *Fælles Faglige Begreber* (FFB). Hvis man orienterer sig i en række projektdokumenter relateret til FFB, kan man læse, at formålet blandt andet er at ”skabe bedre data, der kan give mere viden om effekterne af de socialfaglige indsatser”⁵². I 2019 skal en række kommuner teste et nyt fælleskommunalt funktionsevnekatalog og et nyt indsatskatalog. De to kataloger indeholder definition og beskrivelse af ’målgruppe-begreber’ som f.eks. *hørenedsættelse*, *selvska-* *de* eller *hjemløshed* og ’ydelses-begreber’ som f.eks. *støtte til psykisk trivsel*, *midlertidigt botilbud* eller *aktivitets- og samværstilbud*⁵³. Udvikling af disse kataloger begrundes blandt andet således: ”I en position som enten køber eller sælger vil indsatskataloget kunne have fordel af at være beslutningsstøtte. F.eks. for den enkelte myndighedsmedarbejder i interakti-

onen med et forskelligartet felt af sociale leverandører (...) og andre medarbejdere på sociale tilbud”⁵⁴. På nuværende tidspunkt kan og skal fagsystemerne ikke selv kombinere problem med indsats og komme med forslag om eksempelvis en bestemt leverandør. Men systemet skal kunne generere kvalificerede data om karakteristika hos en kommunes udsatte voksne og sætte dem i relation til effekt og pris på de indsatser, kommunen etablerer for disse borgere⁵⁵.

Selvom der ikke er tale om hverken halv- eller hel-automatiseret sagsbehandling, kan man, jævnfør KL’s overordnede strategier, forestille sig, at den datagenerering, det nye DHUV giver anledning til, på længere sigt kan bruges til udvikling af systemer, der integrerer sagsbehandling med kunstig intelligens – som netop forudsætter store mængder af data om konkrete enkelttilfælde.

KUNSTIG INTELLIGENS: Sagsbeholdende it med integreret kunstig intelligens (AI) er endnu ret uprøvet i den offentlige sektor i Danmark⁵⁶. I KL forventer man i løbet af 2019 at udvikle nogle eksempler på social- og sundhedsområdet⁵⁷. I flere af landets store kommuner er man desuden på egen hånd i gang med at idéudvikle it, der kan integrere AI i forskellige dele af sagsbehandlingen for udsatte børn, unge og voksne⁵⁸. Det er også formålet med *EcoKnow*, et innovations- og forskningsprojekt, som er støttet af Innovationsfonden med 16 mio. kroner. *EcoKnow* udvikles af Københavns Universitet og IT-Universitetet i samarbejde med KMD som et system, der *“aflæser mønstre i data fra tusindvis af borgere og sagsbehandlere ved hjælp af data mining”*. Hensigten er, at systemet skal *“blive i stand til at levere anbefalinger til den enkelte sagsbehandler og borger (...) og foreslå nye planer baseret på de mange data fra kommunens tidligere sager”*⁵⁹.

Går man tættere på teknologien, viser det sig, at *EcoKnow* rummer mere *hype* end anvendelighed. Projektet sælges fra Sidney til Syddjurs, men kan i realiteten endnu intet – og kommer måske heller aldrig til det. Men vi har forståelse for, at al forskning kræver *hype* for at få støtte⁶⁰. Så lad os blot forholde os til *hensigten* – som KL og KMD i hvert fald deler med staten/Digitaliseringsstyrelsen – om at udvikle systemer, der integrerer AI i sagsbehandlingen på området for komplekse sociale og beskæftigelsesorienterede problemer og overtager dele af den socialfaglige analyse- og skønsproces⁶¹. Forestillingen hviler på mindst tre forkerte antagelser:

“Fortalerne for automatisering på det sociale område lover effektiviseringer, færre fejl i sagsbehandlingsprocesserne og styrkelse af borgernes retssikkerhed. Hvorvidt disse løfter – eller bare et af dem – vil kunne opfyldes, er mere end tvivlsomt”

1. FOR DET FØRSTE: AI-lignende systemer, der skal arbejde og bruge store mængder data fra tidligere sager til at foreslå nye handlinger, baseres på antagelsen om, at man via Big Data og algoritmer kan forudsige, hvad der vil være en rigtig beslutning omkring en specifik borger. Men de pågældende data vil altid være bagudskuende. Måske vil det via Big Data være muligt at knytte den enkelte sag – f.eks. om et udsat barn – til *kategorier* af tidligere sager, der ligner det tilfælde, der aktuelt befinder sig på sagsbehandlerens bord. Men heller ikke mere.

Til illustration af denne pointe kan vi inddrage et eksempel fra statens område: Nævnenes Hus udvikler i samarbejde med KMD aktuelt en algoritme, der kan aflæse en ny klagesag – f.eks. over en miljøgodkendelse – og automatisk finde lignende sager og afgørelser i de mange tusind klagesager på det pågældende område. Det nye system, der hedder *Sager som min*, skal så selv komme med forslag til, hvilken afgørelse, sagsbehandleren bør lægge op til⁶². Det giver medarbejderen mulighed for en sagsbehandling, der orienterer sig mod tidligere afgørelser og dermed en *”mere effektiv sagsbehandling samt høj kvalitet i afgørelserne”*, som det angives af Moderniseringsstyrelsen. Høj kvalitet vil i dette tilfælde sige, at sagsbehandlingen lægger op til en afgørelse, som ligner den, nævnet på det pågældende klageområde har truffet i andre sager. Hvilket sikkert giver mening her.

Men på det sociale område kan man ikke bedømme, om en løsning for f.eks. et udsat barn har kvalitet, på baggrund af *afgørelser* truffet i lignende sager. Om det var rigtigt at anbringe eller ikke anbringe et barn med bestemte karakteristika, om det var rigtigt at give en voldsramt familie familiebehandling eller placere mor og børn på et krisecenter, om unge med sociale problemer skal i job eller starte en uddannelse, den slags kan *ikke* bedømmes på baggrund af de *afgørelser*, der blev truffet i sagerne på et givent tidspunkt. Det kan udelukkende bedømmes på baggrund af den *virkning*, afgørelserne reelt fik. Hvilket i de fleste tilfælde først kan bedømmes lang tid efter afgørelserne er truffet. Måske mange år efter.

2. FOR DET ANDET: AI-baserede systemer er en form for avanceret statistik, og vi kan ikke slutte fra statistik til det enkelte tilfælde. Algoritmers forudsigelser af, hvad der vil være en rigtig løsning, baserer sig på sandsynlighedsberegning, som, uanset datamængde og regnekraft i computeren, er et alt for usikkert udgangspunkt for at bedømme, hvad der gælder for et unikt menneske i en konkret situation. Der er tale om samme type usikkerhed,

som også gælder, når man som sagsbehandler benytter sig af teoretisk og forskningsbaseret viden om udsatte småbørn i familier med psykisk syge forældre, hvis man skal vurdere, hvad der bør gøres for Amalie på 4 år, hvis mor har en depression. Der er, både hvad angår AI-lignende systemer og socialforskning, tale om *generaliseret viden*, som ikke umiddelbart kan overføres til det enkelte tilfælde. Hverken algoritmen eller socialforskningen er i stand til at indfange den komplekse kontekst, der er knyttet til Amalies og hendes forældres samlede sociale miljø: de uendeligt mange og svært kategoriserbare forhold på individ-, familie- og samfundsniveau, som spiller sammen på helt specifikke måder omkring Amalies trivsel eller mistrivsel. Hvordan og under hvilke omstændigheder, disse fænomener spiller sammen, og hvordan mulige løsninger vil påvirke dette samspil, kan AI ikke rumme. Til håndtering af denne type ’vilde’ problemer⁶³ er erfaringerne professionelle, der kan anlægge et socialfagligt skøn i tæt dialog med de berørte borgere, uundværlige⁶⁴.

3. FOR DET TREDJE: Det er en udbredt forestilling, at algoritmisk-styrede systemer kan fungere beslutningsstøttende. End ikke stærke fortalere for digitalisering og automatisering mener, at AI-lignende teknologier selv skal træffe afgørelser i komplekse sociale sager, uden at en sagsbehandler har været involveret. Fuldautomatiske afgørelser i komplekse sociale sager er da heller ikke i overensstemmelse med danske og europæiske regler på området⁶⁵. Der tales i diverse visionsdokumenter og projektbeskrivelser om, at AI-systemerne skal komme med *forslag* til handlinger – forslag, som sagsbehandleren så efterfølgende skal tage stilling til.

Imidlertid er der stor risiko for, at algoritmisk baserede forslag i den virkelige verden reelt kommer til at virke som afgørelser. Fordi algoritmernes output får et skær af objektive sandheder, som professionelle ikke tør gå imod. Det viser erfaringer fra det, der svarer til kriminalforsorgen i både USA og England, hvor der flere steder bruges algoritmer i forbindelse med beslutninger om prøveløsladelse⁶⁶. Det viser sig, at *probation officers* – som i England er socialarbejdere – meget sjældent går imod det algoritmiske skøn. Hvis AI-systemer, der skal virke beslutningsstøttende, indføres i sagsbehandling på Servicelovens område i Danmark, er der god grund til at frygte, at tidspresede, eventuelt nyuddannede og usikre sagsbehandlere vil have en tendens til at læne sig op ad algoritmernes forslag. Erfarne socialrådgivere kan måske bedre danne sig deres egne, videns- og erfaringsbaserede skøn. Men hvem tør i det lange løb gå imod et forslag fra en algoritme?

PREDIKTION: En række af helt de samme argumenter kan rettes mod anvendelse af AI til tidlig opsporing af udsatte børn via prediktive analyser. Prediktion er i dag at betragte som en form for kunstig intelligens. Og selv om Gladsaxe-modellen lige nu er erklæret skrinlagt⁶⁷, er der all mulig grund til at formode, at ideen stadig flourer. Således vurderer over halvdelen af beslutningstagerne i 54 kommuner, at det er "sandsynligt" eller "meget sandsynligt", at samkøring af data til brug for prediktion og tidlig intervention er gængs praksis inden for arbejdet med udsatte børn og unge indenfor de næste fem år⁶⁸. Det er derfor værd at tilføje endnu et argument, som socialforskeren Eileen Munro meget stærkt fremdrager i sin artikel "Predictive analytics in child protection"⁶⁹:

Nøjagtigheden i en social sandsynlighedsberegning afhænger altid af tre faktorer: *Følsomhed* (hvor mange tilfælde af udsatte børn vil systemet identificere fra den samlede mængde – de sandt positive). *Specificitet* (hvor mange familier, hvor børnene ikke er udsatte, vil systemet identificere korrekt). *Basistal* eller *prevalens* (hvor almindeligt er fænomenet i befolkningen som helhed).

Alle disse tre variable er afgørende for nøjagtigheden, men allermest basistallet. Lad os eksempelvis antage, at følsomheden er 90 procent, specificiteten 80 procent og prevalensen 10 procent. I så fald vil 27 procent af de undersøgte familier komme ud med et positivt resultat, som imidlertid vil være falskt i to tredjedele af tilfældene. Men falder prevalensen til f.eks. 2 procent (hvilket vel er tættere på sandheden, i hvert fald i Danmark), vil 91procent af de udpegede familier være falsk positive!

5. DEN ETISKE FORDRING

Fra K.E. Løgstrup ved vi, at den etiske fordring opstår i det sanselige møde med medmennesket. Som det hedder: "Vi kan ikke have med et andet menneske at gøre uden at holde noget af dets skæbne i vores hænder."

Socialrådgiveren iagttagere borgeren og bemærker en trækning om munden. Eller en nervøs kløen på håndledet. Eller en anspændt træthed. Hun bemærker udtrykket i et barneansigt, der ikke får den ønskede respons fra moderen. Eller hun spiller næseborene op og *fornemmer* lugten af alkohol.

Det er roden til en række etiske udfordringer, der uomgængeligt ledsager digitalisering i omsorgsfagene. Medarbejderens etiske impuls udspringer ikke af at betragte data, ikke umiddelbart. At læse på skærmen: "borgeren virker anspændt", dét udløser ikke den samme impuls, som selve iagttagelsen gør. Og det siger sig selv, at det triste tonefald og den alkoholiske ånde har ingen virkning på maskinen. I digitaliseringslitteraturen støder man af og til på argumen-

ter for, at en algoritme kan opbygges etisk – eller at den kan være mere eller mindre etisk. Det opfatter vi som udtryk for en generel uvidenhed om, hvad etik overhovedet er. Det etiske dilemma og løsningen af det i form af et etisk skøn er altid situationsbundet til den bestemte kontekst, hvorimod den algoritmisk styrede maskine kun kan bygge på kontekst-uafhængighed og på standardiserede målangivelser⁷⁰.

Vi finder, at automatiserede afgørelser kan være ok, når det drejer sig om standardsager, som f.eks. udmåling af bestemte ydelser. Men når det drejer sig om sårbare børn og sårbare voksne, er enhver standardisering uetisk – i den helt elementære forstand, at et menneskes situation hele tiden ændrer sig, og netop dét er det den professionelle rådgivers opgaver at holde øje med.

Allermest etisk problematiske er de teknologier, vi kalder prediktive og forebyggende. Hvorfor? Fordi de vil fastlægge fremtiden ud fra nutiden. Siden de første mennesker gik på jorden, har fremtiden altid været kendetegnet ved, at der kunne ske noget uventet. Én kunne fortryde, en anden kunne bryde det forud fastlagte mønster, en tredje kunne få sit liv ændret af en overraskende kærlighed. Når det ser allersortest ud, *håber* vi på det uventede. Det er det mest problematiske ved at lade digitale teknologier fortrænge det socialfaglige skøn: Med prediktive algoritmer lades alt håb ude.

Derfor er vores konklusion: Lad os digitalisere, hvor det giver mening. Lad os få moderne, velfungerende og smidige fagsystemer, som fritager sagsbehandlere fra at spille deres tid på programmer, der er langsomme og går ned; alt for mange klik og indtastninger af de samme oplysninger flere steder; systemer på samme område, der ikke taler sammen osv.⁷¹. Lad os udvikle algoritmisk baserede systemer til sådan noget som at betale regninger, og systemer, der kan lægge op til beslutninger på enkle, afgrænsede områder, hvor der gælder faste kriterier, f.eks. indkomst.

Men lad os holde os fra at automatisere visitationsprocesser, undersøgelsesarbejdet, de socialfaglige analyser, afgørelser, opfølgning og den løbende dialog med udsatte børn unge og voksne. Og lad ikke borgernes primære indgang til forvaltningen og fagpersonerne foregå via selvbetjeningsportaler og chatbots, hvor alt for mange vigtige nuancer går tabt.

REFERENCER OG NOTER:

- 1 Folketinget, pressemeddelelser, 19.7.2018. Lokaliseret 10.2.19 på: <https://www.fm.dk/nyheder/pressemeddelelser/2018/07/dk-verdensmester-i-digitalisering>
- 2 Regeringen (2018): *Digital service i verdensklasse*. Finansministeriet, oktober 2018. Lokaliseret 3.7.19 på: <https://www.fm.dk/publikationer/2018/digital-service-i-verdensklasse>
- 3 Folketinget (2018): *Aftale om digitaliseringsklar lovgivning*. Lokaliseret 6.1.2018 på: <https://www.fm.dk/nyheder/pressemeddelelser/2018/01/digitaliseringsklar-1>
- 4 Finansministeriets pressemeddelelse 14.10.17. Lokaliseret 6.1.2018 på: <https://www.fm.dk/nyheder/pressemeddelelser/2017/10/digitaliseringsklar-lovgivning-skal-frigive-ressourcer-til-kernevelfaerd>
- 5 Folketinget (2018): *Aftale om digitaliseringsklar lovgivning*. Lokaliseret 6.1.19 på: <https://www.regeringen.dk/publikationer-og-aftaletekster/aftale-om-digitaliseringsklar-lovgivning/>
- 6 Justesen, L. og Plesner, U. (2018): Fra skøn til algoritme: Digitalisering af lovgivning og automatisering af administrativ sagsbehandling. *Tidsskrift for arbejdsliv*, 20. årg. Nr. 3.
- 7 Se f.eks. FTF's Digitaliseringspolitik: *Teknologi for mennesker*. Lokaliseret 6.1.19 på: https://www.ftf.dk/fileadmin/Bruger_filbibliotek/Om_FTF/10905_Digitaliseringspolitik_low.pdf
- 8 Der er tale om en let ændret version af en figur, der illustrerer socialrådgiveres arbejde fra: Egelund, T. og Hillgaard, L. (1993): *Social rådgivning og social behandling*. Se desuden: Antczak, H. (2016): Socialrådgiverarbejde som social behandling. I: Posborg, R., Nørrelykke, H. og Antczak, H. *Socialrådgivning og socialt arbejde - en grundbog*. Hans Reitzels Forlag.
- 9 Kommunernes Landsforening (2018). *Projektkatalog*. Overblik over pilotprojekter i initiativet 'Kommunernes Teknologispring - velfærdsudvikling gennem ny teknologi'. Juni 2018. Lokaliseret 10.2.19 på: <https://www.kl.dk/media/15342/projektkatalog-kommunernes-teknologispring.pdf>
- 10 Se f.eks. Viden på tværs. *Webbaseret alkoholrådgivning skal hjælpe flere af med afhængighed*. Lokaliseret 8.1.2019 på: <https://vpt.dk/misbrugsområdet/webbaseret-alkoholradgivning-skal-hjaelpe-flere-af-med-afhaengighed>
- 11 Se f.eks. Rådgivningsportalen; Mindhelper; Cyberhus. Lokaliseret 8.1.2019 på hhv: https://www.raadgivningsdanmark.dk/find-raadgivning/?fwp_type=chat; <https://mindhelper.dk/> , <https://cyberhus.dk/>
- 12 Københavns Kommunes Borgercenter for børn og unge har f.eks. udviklet robotterne Albert, Flora, Abbas og Line, der hjælper sagsbehandlerne med at samle akter til aktindsigt, følge op på sagerne, sammenkobler søskendesager og lukker sager. Se Københavns Kommune (2018). *Robotten Albert Aktindsigt fylder 1 år*. Lokaliseret 8.1.2019 på: <https://www.kk.dk/nyheder/robotten-albert-aktindsigt-fejrer-1-aars-foedselsdag>
- 13 KL/Dare Disrupt. *Kunstig intelligens, big data og robotter*. Lokaliseret 8.1.2019 på: <http://kommunernes-teknologispring.dk/teknologi/kunstig-intelligens-big-data-og-robotter>.
- 14 Se f.eks. Internetpsykiatrien. *Internetbehandling af angst og depression*. Lokaliseret 4.7.2019 på: <http://www.internetpsykiatrien.dk/wm507341>
- 15 Telefoninterview med sekretariatschef i Rudersdal Jobcenter Malene Toscani, 1. november 2018; Rudersdal Kommune (2018). *Virksomhedsplan 2018*, Socialpædagogisk Center. Lokaliseret 10.2.19 på: https://www.rudersdal.dk/files/media/2017/21/virksomhedsplan_socialpaedagogisk_center.pdf , <https://socialtlederforum.dk/mtw/wp-content/uploads/teglporten-1.pdf>
- 16 Purvis, K. (2017, 13. november). Virtual reality lets adults see neglect and abuse through a child's eye. *The Guardian online*. Lokaliseret 4.7.2019 på: <https://www.theguardian.com/social-care-network/2017/nov/13/virtual-reality-neglect-abuse-adoption-fostering>
- 17 Bylov, F. og Nielsen, A (2015). *At være forældre: Vil du prøve at passe en baby-simulator?* NVIE, UC SYD. Lokaliseret 10.2.2019 på: <https://www.realityworks.com/products/realcare-baby>
- 18 Se f.eks. Virtuel Bostøtte; Velfærdsinnovation Sjælland.. Lokaliseret 3.7.19 på hhv: <https://virtuelbostotte.dk/>; <http://vi-s.dk/samarbejdsprojekter/virtuel-bostotte-i-handicap-og-psykiatri-6-kommuner/>
- 19 Således talte pressen i forbindelse med den danske regerings nyeste lancering af sin "fællesoffentlige digitaliseringsstrategi"(23.10.2018) om en "femte" og sågar om en "sjette" digitaliseringsbølge. Det er rimeligvis *overkill* (og udspringer måske oprindeligt af en banal reference til antallet af regeringsudspil). Alligevel er det relevant at skelne mellem forskellige faser i udviklingen.
- 20 Et forskehold fra Google demonstrerede, hvordan de uden adgang til én eneste medicinsk journal var i stand til at registrere udbredelsen af den nye influenzavirus på det nordamerikanske kontinent meget hurtigere end det føderale Center for Disease Control and Prevention (CDC). Ikke alene var Googles forudsigelse hurtig og billig, den var også blottet for teori. For sammenhængen mellem mange menneskers pludselige søgning på bestemte sygdomme

- domssymptomer og udbruddet af H1N1-epidemien er naturligvis ikke kausal. Den er korrelational. Ginsburg, Jeremy et al.: "Detecting Influenza Epidemics Using Search Engine Query Data", *Nature* 2009, vol 457, pp. 1012 ff.
- 21 Ebsen, F. (2018, 14. april). Danmarks spar-somme midler til socialforskning bruges helt forkert, Dagbladet *Information*.
- 22 Anderson, C. (2008, 23. juni). The End of Theory: The Data Deluge Makes the Scientific Method Obsolete. *WIRED*. Lokaliseret d. 6.1.19 på: <https://www.wired.com/2008/06/pb-theory/>
- 23 Laney, D. (2001, 6. februar). 3D Data Management. Controlling Data Volume, Velocity, and Variety. *Gartner*. Lokaliseret 10.2.2019 på: <https://blogs.gartner.com/doug-laney/files/2012/01/ad949-3D-Data-Management-Controlling-Data-Volume-Velocity-and-Variety.pdf>
- 24 Kuhn, T. (2012), *The Structure of Scientific Revolutions*, 4th edition, p. 12.
- 25 Birkholm, K. (2018). Algoritmens autoritet - en etisk og politisk udfordring. I: Birkholm, K. & Frølich, N. (red.). *De skjulte algoritmer* (s. 23-56). DJØF-forlag. Hvorfra vi her parafraserer.
- 26 Softwaren vil dog ofte indeholde én eller flere algoritmer. En anden forfatter, der også har gjort opmærksom på det misvisende sprogbrug, er Steve Bellovin, se hans artikel: Bellovin, S. (2019, 24. januar). Yes, 'algorithms' can be biased. Here's why. *Ars Technica* Lokaliseret 10.2.2019 på: <https://arstechnica.com/tech-policy/2019/01/yes-algorithms-can-be-biased-heres-why/>
- 27 Anil K. Seth er Professor of Cognitive and Computational Science at the University of Sussex i Brighton. Citatet er fra hans TED-Talk i april 2017. Samme pointe i: Det etiske råd (2008). *Homo Artefakt*. Udarbejdet af en arbejdsgruppe med Klavs Birkholm som formand.
- 28 Journalist Markus Bernsen har, efter indleveringen af dette manuskript, udgivet en hel bog om, hvordan Danmark er særlig modtagelig for Silicon Valley-filosofien: Bernsen, M. (2019). *Danmark Disruptet. Tro, håb og Tech-giganter*. Gyldendal.
- 29 "Throughout the history of medicine, health has been seen as a condition of equilibrium and illness as the *disruption* of a balanced state", skriver David Mechanic i en artikel i *Psychological Medicine* fra februar 1986 – citatet fremdrages som typisk i Merriam-Websters English Dictionary under opslaget "disruption".
- 30 Se f.eks. Morozov, E. (2018, 19. august). There is a leftwing way to challenge Big Tech for our data. Here it is. *The Guardian online*. Lokaliseret 10.2.18 på: <https://www.theguardian.com/commentisfree/2018/aug/19/there-is-a-leftwing-way-to-challenge-big-data-here-it-is> ().
- 31 Zuboff, S. (2019). *The Age of Surveillance Capitalism. The Fight for a Human Future at the New Frontier of Power*. London: Profile Books.
- 32 Ibid. pp. 63-97.
- 33 Se note 28.
- 34 Boston Consultancy Group (2016): *Digitalizing Denmark: How Denmark can drive and benefit from an accelerated digitalized Economy in Europe*. Lokaliseret 10.2.19 på: [https://di.dk/SiteCollectionDocuments/DI%20Business/Google%20Denmark%20Report%2006%20\(1\).pdf](https://di.dk/SiteCollectionDocuments/DI%20Business/Google%20Denmark%20Report%2006%20(1).pdf)
- 35 Se Petersen, F. H. (2019, 11. februar). Teknologi er Disruptionsrådets fokus – ikke mennesker, desværre. *Politiken*.
- 36 Dunleavy, P. et al. (2005): New Public Management is Dead – Long Live Digital-Era Governance. *Journal of Public Administration Research and Theory*. 16: 467-494. Forskere har baseret deres fund på research i UK, USA, Australien, New Zealand, Canada, Holland og Japan. Danmark er således ikke en del af undersøgelsen, der har vist sig at være skelsættende inden for ledelsesteori. Selv om Danmark ikke har været så hårdt ramt af neoliberalistisk markedsgørelse som de fem førstnævnte stater, tillader vi os at antage et ikke mindre markant skifte i retning af DEG her.
- 37 Margetts, H. & Dunleavy, P. (2013). The second wave of digital-era governance: a quasi-paradigm for government on the Web. *Philosophical Transactions of the Royal Society A*, 371.
- 38 Ibid. p. 7.
- 39 Pors, A. S. (2015). Digital forvaltning i det borgernære bureaukrati. *Statsvetenskaplig tidskrift*. Årgang 117/4, pp 617-643.
- 40 Ibid.
- 41 Se også: Lampland, M. & Star, S. L. (ed.) (2009): *Standards and Their Stories: How Quantifying, Classifying, and Formalizing Practices Shape Everyday Life*. London: Cornell University Press.
- 42 Eubanks, V. (2017): *Automating Inequality: How High-Tech Tools Profile, Police, and Punish the Poor*. New York: St. Martin's Press.
- 43 KL og Dare Disrupt. *Kommunernes teknologiske fremtid. Fem teknologiske temaer*. S. 48. Lokaliseret 10.2.2019 på: <https://www.kl.dk/media/15341/kommunernes-teknologiske-fremtid-fuld-version.pdf>
- 44 Servicelovens § 52 og 85
- 45 KL og Dare Disrupt: *Kommunernes teknologispring*. Afsnit om AI, lokaliseret 10.2.19 på: <http://kommunernes-teknologispring.dk/krydspunkt/kunstig-intelligens-big-data-og-robotter-demokrati-og-involvering/>; Egedal, M. (2018, 22. marts). KL-rapport om digitale visioner skamroses Cambridge Analytica. *Version2*. Lokaliseret 15.2.19 på : <https://www.version2.dk/artikel/kl-rapport-digitale-visioner-skamroses-cambridge-analytica-1084698>; Kjær, J. S. (2018, 21. marts). KL hylder Cambridge Analytica. *Politiken*.
- 46 Se f.eks.: Gottrup, R. Når sagsbehandlingen er en maskine – er retssikkerheden så i fare? og Motzfeldt, H. M. Hverken fravige eller mekanisk fastholde, men gentænke. I: Birkholm, K. & Frølich, N. (red.). *De skjulte algoritmer* (s. 191-214 og 215-237). DJØF-forlag. Eller: Eiriksson, B. A. (2018, 1. juli). Med digitalise-

- ringen øges myndighedernes overvågning af danskerne væsentligt. Hvem tager sig af retssikkerheden? *Ræson*. Lokaliseret 4.7.19 på: <https://www.raeson.dk/2018/birgitte-arent-eiriksson-justitia-med-digitaliseringen-oeges-myndighedernes-overvaagning-af-danskerne-vaesentligt-hvem-tager-sig-af-retssikkerheden/>
- 47 Forvaltningslovens §7 stk 1, Retssikkerhedslovens §5.
- 48 Regeringen, KL, Danske Regioner (2016). *Et stærkere og mere trygt digitalt samfund. Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi 2016-2020*. Lokaliseret 10.2.2019 på: <https://digst.dk/media/12811/strategi-2016-2020-enkelt-tilgaengeligt.pdf>
- 49 Se f.eks. Horsens Kommunes hjemmeside: <https://horsens.dk/Sundhed/HandicapogPsykiatri/OekonomiskStoetteTilMerudgifter> Eller Rudersdal Kommunes hjemmeside: <https://www.rudersdal.dk/service/soeg-stoette-til-enkeltudgifter?search=enkelttydelser> Lokaliseret 4.7.2019.
- 50 Digitaliseringsstyrelsen (2018): *Fællesoffentlig referencearkitektur for selvbetjening*. Lokaliseret 11.3.2019 på: https://arkitektur.digst.dk/sites/default/files/referencearkitektur_for_selvbetjening_version_1.0_0.pdf
- 51 Nørby, J. (2017, 10. august). Slut med DUBU: Nyt system koster 130 millioner kroner. Nyheder, *Dansk Socialrådgiverforening* <https://www.socialraadgiverne.dk/slut-dubu-nyt-system-koster-130-millioner-kroner/>; BDO og CEDI (2015). *Evaluering af VUM og DHUV*. Lokaliseret 10.2.2019 på: [file:///C:/Users/hean/Downloads/bilag-1-evalueringdesign-2%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/hean/Downloads/bilag-1-evalueringdesign-2%20(1).pdf)
- 52 KL: *Fælles faglige begreber*. Lokaliseret 13.2.2019 på: <https://www.kl.dk/kommunale-opgaver/socialomraadet/faelles-faglige-begreber/>
- 53 KL: *Fælleskommunalt indsatskatalog*. Lokaliseret 13.2.2019 på: <https://www.kl.dk/kommunale-opgaver/socialomraadet/faelles-faglige-begreber/faelleskommunalt-indsatskatalog/>
- 54 KL: Hvorfor et fælleskommunalt indsatskatalog? Lokaliseret 13.2.2019 på: <https://www.kl.dk/kommunale-opgaver/socialomraadet/faelles-faglige-begreber/faelleskommunalt-indsatskatalog/hvorfor-et-faelleskommunalt-indsatskatalog/>
- 55 Telefoninterview 14.2.2019 med Rasmus Lumbye, KL, Konsulent Projekt Fælles Faglige Begreber.
- 56 KL (2018). *Projektkatalog*. Overblik over pilotprojekter i initiativet Kommunernes teknologispring – velfærdsudvikling gennem ny teknologi. Lokaliseret 13.2.2019 på: <http://docplayer.dk/106433668-Kommunernes-teknologispring-velfaerdsudvikling-gennem-ny-teknologi-teknologi-projekt-katalog.html>
- 57 Ibid, s. 5
- 58 Telefoninterviews med udviklingsansvarlige for it-løsninger på socialområdet i en række kommuner – gennemført i perioden 1. til 14. februar 2019.
- 59 KMD: *Kunstig intelligens skal hjælpe danskerne hurtigere i job*. Lokaliseret 14.2.2019 på: <https://www.kmd.dk/Indsigter/Kunstig-intelligens-skal-hjaelpe-danskerne-i-job>
- 60 Borup, M. et al. (2006). The Sociology of Expectations in Science and Technology. *Technology Analysis & Strategic Management Vol. 18*, Nos. 3/4, 285–298, July–September 2006.
- 61 Regeringen (2019). *National strategi for kunstig intelligens*. Lokaliseret 5.7.19 på: https://www.regeringen.dk/media/6537/ai-strategi_web.pdf
- 62 Moderniseringsstyrelsen (2018) *Kortlægning af analytics i staten*. Lokaliseret 13.2.2019 på: <https://modst.dk/media/29941/rapport-om-kortlaegning-af-analytics-i-staten.pdf>
- 63 Thorsager, M. m.fl. (2011). *Metoder i socialt arbejde – begreber og problematikker*. SFI; Krogstrup, H. (1999). *Det handicappede samfund – om brugerinddragelse og medborgerskab*. Systime.
- 64 Flyvbjerg, B. (2001). *Making Social Science Matter*. Cambridge University Press; Henriksen, K. (2015). Socialfagligt skøn. I: Hougaard, M. og Højbjerg, L. R. (red). *Socialt arbejde med børn, unge og familier*. Hans Reitzels Forlag
- 65 Motzfeldt, H. M. (2018). Retssikkerhed bør følge med den digitaliserede forvaltning. I: Jørgensen, R. F. og Olsen, B. K. (red). *Eksponeret – grænser for privatliv i en digital tid*. Gads Forlag.
- 66 Citron, D. K: *Technological Due Process*. University of Maryland School of Law. *Legal Studies Research*, Paper No. 2007 - 26
- 67 Kjær, J. S. (2019, 6. Februar). Glad-saxe indstiller arbejdet med omstridt overvågning af børnefamilier. *Politiken online*. Lokaliseret 10.2.2019 på: <https://politiken.dk/indland/art7023935/Gladsaxe-indstiller-arbejdet-med-omstridt-overv%C3%A5gning-af-b%C3%B8rnefamilier>
- 68 KMD (2018). *Ny digital teknologi i kommunerne – kendskab, drivers og barrierer*. Lokaliseret 10.2.19 på: <https://www.kmd.dk/indsigter/kmd-analyse/kmd-analyse--ny-digital-teknologi-i-kommunerne>
- 69 Munro, E. (2019). *Predictive analytics in child protection*. CHES Working Paper No. 2019-03. Durham University. Lokaliseret 4.7.2019 på: https://www.dur.ac.uk/resources/chess/K4U_WP_2019_03.pdf
- 70 Birkholm, K. (2013/2019). *The Ethical Judgment: teaching and Learning Technology-Ethics*. Lokaliseret 4.7.2019 på: <https://www.teknoetik.org/2019/05/15/the-ethical-judgment-teaching-and-learning-technology-ethics-reprint/>
- 71 Post, B. (2019, 10 februar). Jammerlige it-løsninger stjæler tid fra kerneopgaverne. *Politiken*.